



Profilbildung statt Preiskampf

Kleiner Unterschied – große Wirkung beim Kunden

Monika Söller

(HANDWERKS) UNTERNEHMEN



UNTERNEHMENS
PERSÖNLICHKEIT

THESE:

Je mehr sich die Produkte oder Unternehmen in Ihren Angeboten gleichen, desto wichtiger werden die Unterschiede!

Wie ist Ihr Selbstverständnis?

= **Selbstbild (Corporate Identity)**

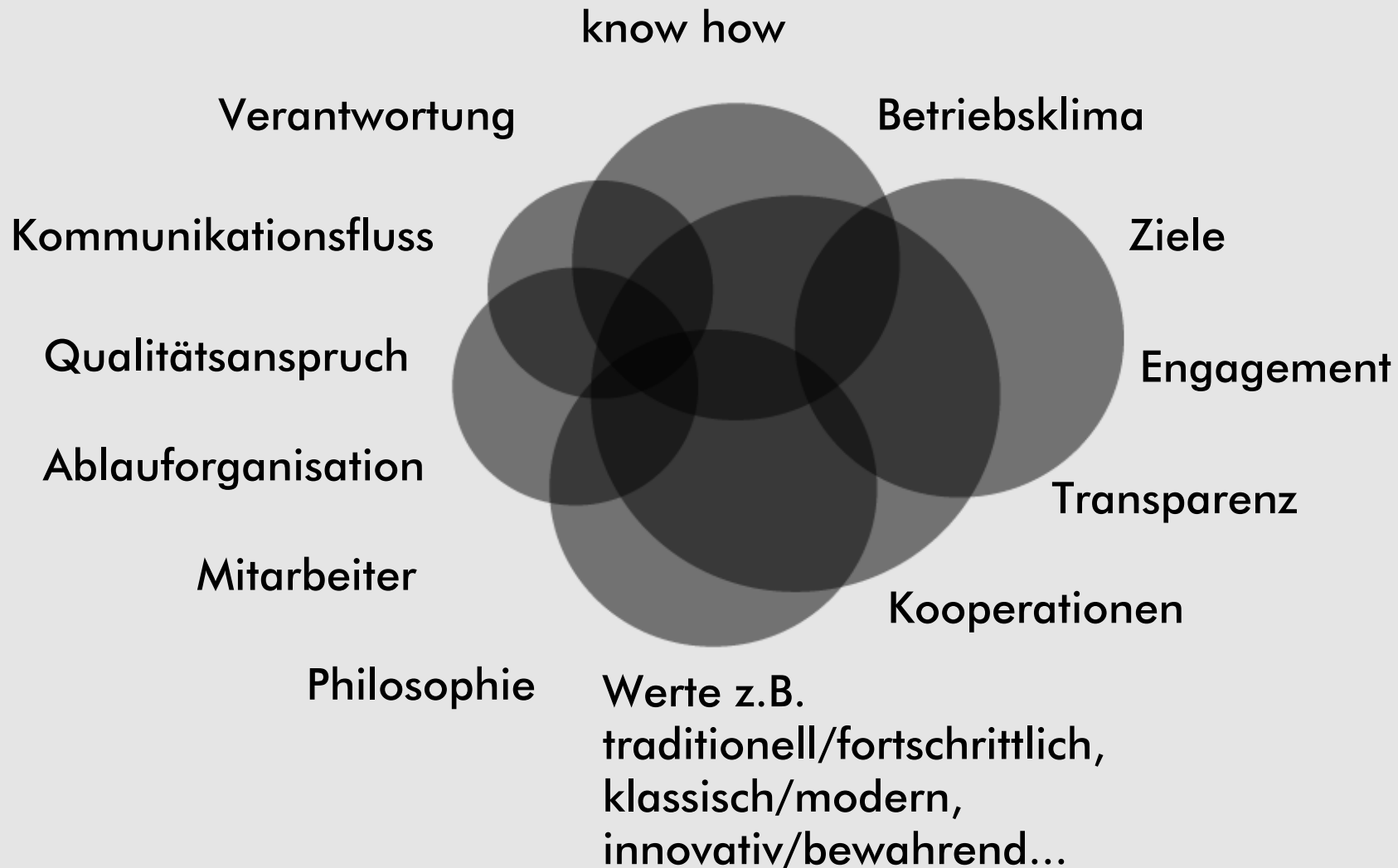
Wie nimmt Ihr Kunde Sie wahr?

= **Fremdbild (Corporate Image)**

= Projektion der Identität im sozialen Feld

DAS SELBSTBILD

Wie ist Ihr Selbstverständnis?



„Um Erfolg zu haben, musst Du den Standpunkt des Anderen annehmen und die Dinge mit seinen Augen betrachten.“

Henry Ford I

- Wie nimmt Ihr Kunde Sie wahr?
- Worüber nimmt er Sie wahr?
- Welche „Werkzeuge“ stehen Ihnen zur Verfügung?

DAS FREMDBILD

Außendarstellung

Unternehmens-
Geschichte

preis Wert
zuverlässig
flexibel
sauber
innovativ
termingerecht...

Mitarbeiter

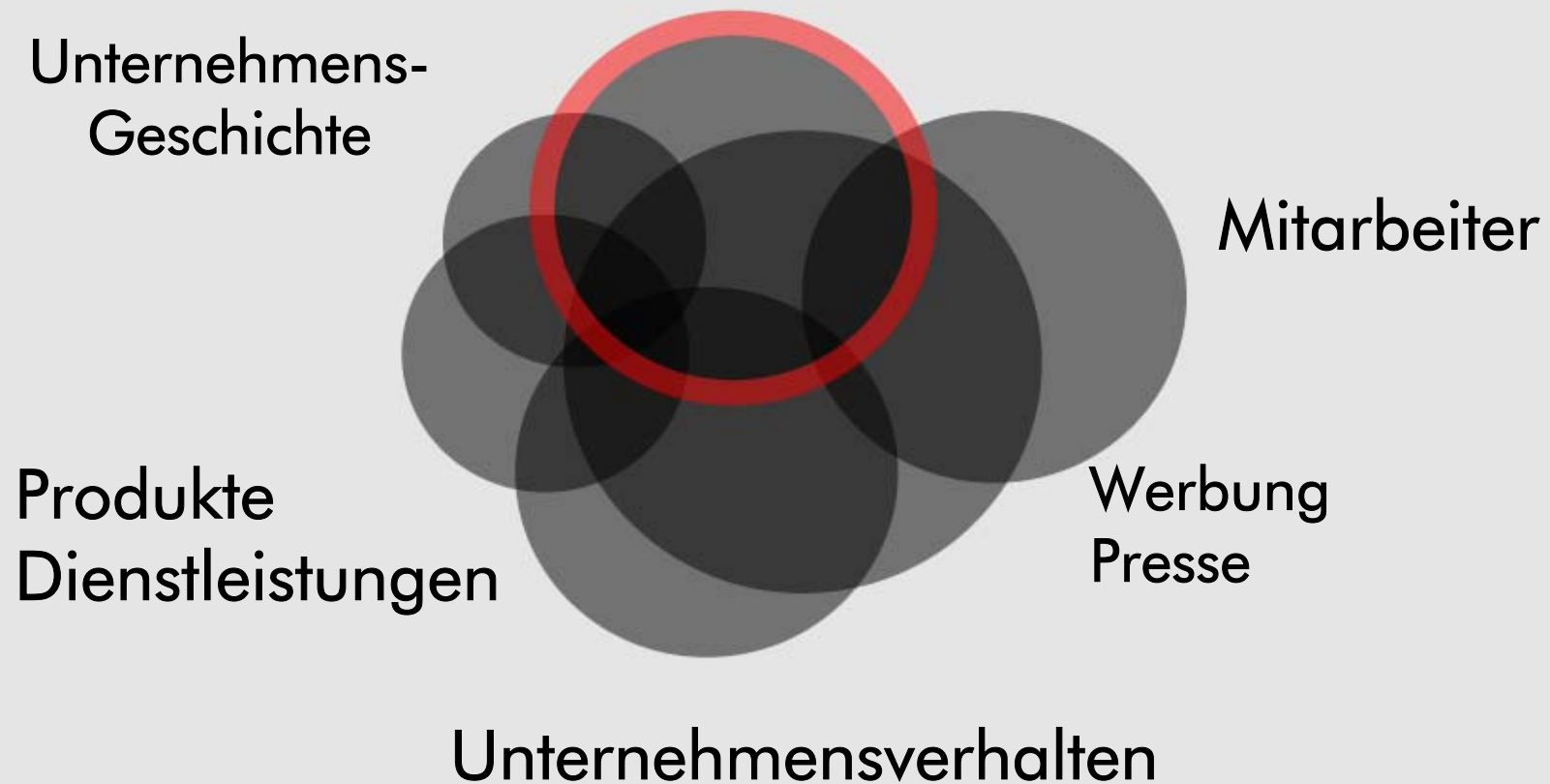
Produkte
Dienstleistungen

Werbung
Presse

Unternehmensverhalten

DAS FREMDBILD

Außendarstellung



Außendarstellung

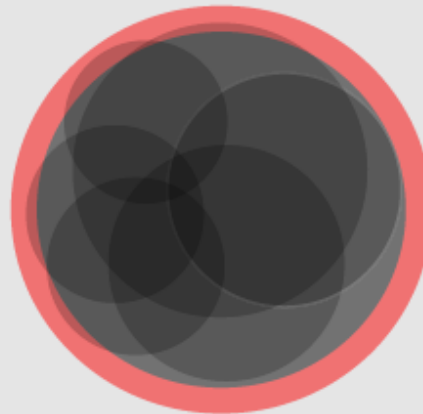
Kundenkontaktstrecke

Internetauftritt

Telefondienst

Freundlichkeit,
Erreichbarkeit,
Zuverlässigkeit...

Veranstaltungen



Fuhrpark

Art + Zustand der Wagen,
Beschriftung, Ordnung der
Werkzeuge...

Arbeitskleidung

Geschäftsdrucksachen Kommunikationsmittel

Briefpapier, Umschläge, Formulare,
Visitenkarten (evtl. auch für Mitarbeiter),
Flyer, Projektdokumentationen für das
Kundengespräch, Gestaltung von Texten,
Einladungen, Mailings, evtl. Kundenzeitschrift,
Newsletter...

Außendarstellung

Kundenkontaktstrecke

AUSSEN

- Firmengebäude
- Orientierungshilfen
- Gästeparkplatz
- Beschilderung
- Informationstafeln
- Grünanlagen
- ...

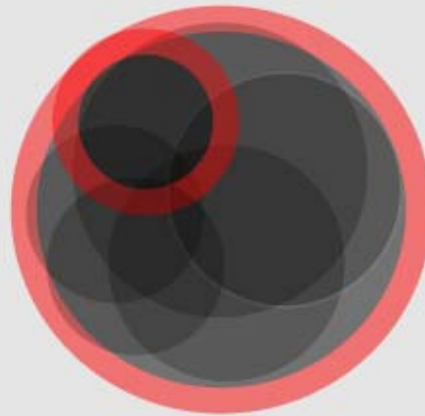


INNEN

- Empfang
- Verkaufsraum
- Besprechungsraum
- Arbeitsräume
- Betriebsräume,
Werkstatt
- evtl. Sozialräume
- ...

Außendarstellung

Internetauftritt



Laut Studie der Arbeitsgemeinschaft Online Forschung (AGOF) sind in Deutschland rund **58,2% der Bevölkerung online.**

60 Jahre und älter: ca. 20 % regelmäßige Internetnutzung

15 – 59 jährige: durchschnittlich rund 75 % regelmäßige Internetnutzung

Unter 50 jährig: 80 % regelmäßige Internetnutzung

Mit einem Bruttoeinkommen über 3000 € 82,4%

Internetauftritt

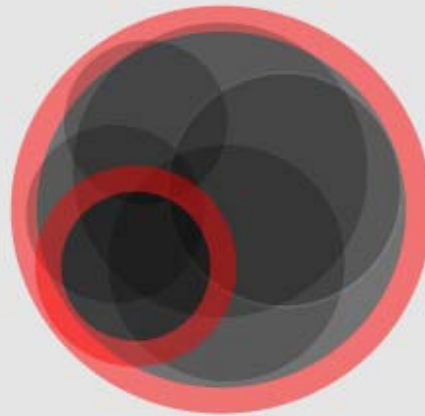
- Leistungsspektrum
- Wir über uns / Team
- Unternehmensphilosophie
- Home
- Kontakt
- Referenzen
- Evtl. Site Map
- Impressum
- Evtl. Aktuelles

Gestaltungskriterien:

Leichte Bedienung bzw. Orientierung, Klarheit /
Übersichtlichkeit, kurze prägnante Texte, Zusatzinformationen
auf weiteren Ebenen unterbringen, Durchgängigkeit
Gestaltungsraster, Impulse / Angebote emotionaler als auch
systematischer Handhabung

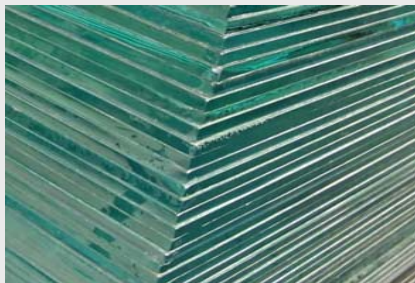
Außendarstellung

Veranstaltungen



- „Tag der offenen Tür“
- „Fachtage“
- Einladungen zu „Fremdveranstaltungen“
- Jubiläumsveranstaltung
- Messebeteiligung

Material, Herstellungsprozess, Geruch, Haptik...

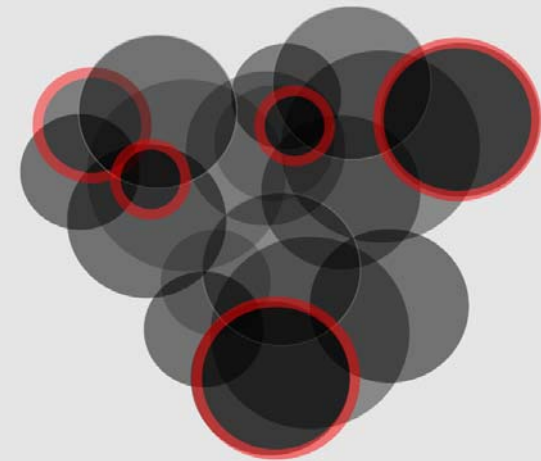


All dies ein ständiger Prozess!

Ich wünsche Ihnen viel Spaß und Erfolg
bei und mit:



Ihren Unterschieden
und deren
Umsetzungen in der Zukunft!



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!